

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU
MENTARI DI GALERI INDOSAT
SURABAYA

USULAN PENELITIAN

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Manajemen



Oleh :

YUDIE DARMAWAN
0612315059 / EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
KARTU MENTARI

Yang diajukan

YUDIE DARMAWAN
0612315059 / EM

Telah disetujui untuk diseminarkan

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Nuruni Ika K. MM

Tanggal.....

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 19650907 1991031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penyusun sehingga skripsi yang berjudul :
“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU MENTARI DI GALERI INDOSAT SURABAYA”

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun materiil, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika K, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dorongan serta bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen dan asistennya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Sudarminto dan Ibu Rofi'ah yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan baik moril dan materiil.
7. Kepada kedua mertuaku, Bapak Drs. Ahmad Sufaidi, dan Ibu Dra. Endang Setyowati, yang telah memberikan motivasi dan dorongan moral.
8. Kepada istriku tercinta, Sofia Era Setya Iswari, yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan kasih sayang.
9. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata, Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU MENTARI

Yudie Darmawan

ABSTRAK

Produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus-menerus. Hanya ada dua pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing dipasar. Demikian juga dengan Kartu Mentari, tetapi kartu Mentari mengalami penurunan yang signifikan dari tahun 2007 sampai tahun 2010. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kartu Mentari.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan Kartu Mentari di Galeri Indosat Surabaya. Metode pengambilan sampel dengan metode non probability sampling dengan teknik Purposive Sampling yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti dengan jumlah 100 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM).

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan hal-hal untuk menjawab permasalahan sebagai berikut : Kualitas produk berpengaruh positif (signifikan) terhadap kepuasan pelanggan.

Keywords : kualitas produk, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2. Landasan Teori..... | 9 |
| 2.2.1. Pemasaran | 10 |
| 2.2.2. Definisi Produk | 17 |
| 2.2.3. Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.2.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.3. Model Konseptual | 25 |
| 2.4. Hipotesis | 26 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 27 |
| 3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian | 29 |
| 3.3 Jenis Data dan Sumber Data | 31 |
| 3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Deskripsi Obyek Penelitian | 39 |
| 4.1.1. Sejarah singkat Perusahaan..... | 39 |
| 4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 41 |
| 4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif..... | 41 |
| 4.2.2. Uji Outlier Multivariate | 42 |
| 4.2.3. Uji Reliabilitas | 44 |
| 4.2.4. Uji Validitas..... | 45 |
| 4.2.5. Uji Construct Reliability dan Variance Extracted..... | 46 |
| 4.2.6. Uji Normalitas | 48 |
| 4.2.7. Evaluasi Model One-Steep Approach to SEM | 49 |
| 4.2.8. Uji Kausalitas..... | 52 |
| 4.4 Pembahasan | 53 |

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 55 |
| 5.1. | Kesimpulan | 55 |
| 5.2. | Saran | 55 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 4.2. Identitas Responden Menurut Pendidikan | 42 |
| Tabel 4.3. Hasil Uji Outlier Multivariate | 43 |
| Tabel 4.4. Pengujian Reliability Consistency Internal..... | 44 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas | 46 |
| Tabel 4.6. Construct Reliability & Variance Extrated | 47 |
| Tabel 4.7. Assessment of Normality..... | 48 |
| Tabel 4.8. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indeces | 50 |
| Tabel 4.9. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indeces | 51 |
| Tabel 4.10. Data Uji Kausalitas | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1: Model Pengukuran dan Struktural..... | 49 |
| Gambar 4.2: Model Pengukuran dan Struktural..... | 51 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini ditandai dengan revolusi teknologi informasi dan teknologi komunikasi mengakibatkan terjadinya perubahan (change) yang luar biasa. Perkembangan teknologi dan informasi mengalami kemajuan semakin pesat. Selaras dengan perkembangan tersebut, mengakibatkan perubahan dalam kehidupan masyarakat dari yang semula untuk memenuhi kebutuhan dasar, mulai mengarah pada kebutuhan non dasar, salah satunya adalah komunikasi.

Melihat klasifikasi statistik perubahan kehidupan diawal abad 21 ini telekomunikasi menjadi sangat penting karena merupakan sarana yang cepat bagi masyarakat untuk berkomunikasi, komunikasi merupakan sesuatu yang sangat vital dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang melakukan hubungan komunikasi karena ingin menyampaikan dan mendapatkan informasi. Informasi bisa didapat dengan sangat cepat melalui komunikasi. Oleh sebab itu sangat diperlukan sarana transformasi dan komunikasi yang handal untuk mewujudkan tujuan tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menilai, memberi dan memilih produk. Salah satu produk komunikasi yang mempunyai peran vital dalam memenuhi kebutuhan konsumen di bidang komunikasi.

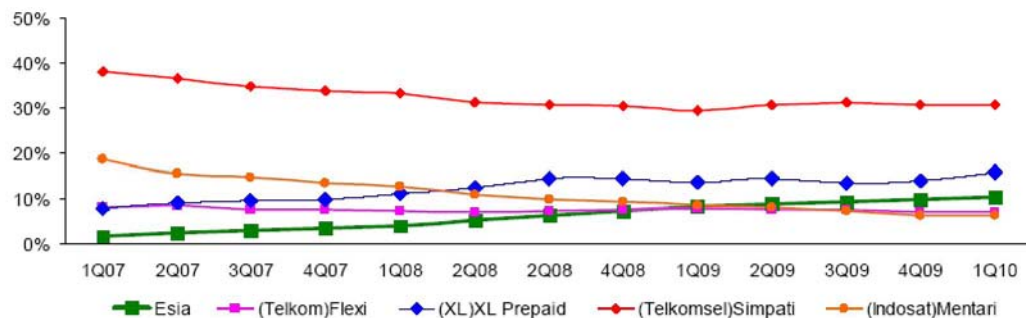
Menghadapi selera yang semakin beragam, perusahaan handphone dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan dan keinginan pasar sehingga mampu memberikan derajat kepuasan yang memenuhi harapan. Berbagai karakteristik banyak ditawarkan produsen ponsel dalam upaya untuk menarik pembeli, misalnya tentang kualitas produk yang dihasilkan, kemampuan dan keistimewaan produk tersebut, kehandalan produk, kemudahan pengoperasian produk tersebut serta penampilan produknya baik itu corak dan warna dari handphone tersebut sebab umumnya konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian atas suatu produk yang berkualitas baik dengan harga yang sesuai dengan kemampuan belinya serta tingkat kepuasan yang menarik.

Hal tersebut membuat adanya persaingan yang semakin ketat antara produsen untuk memenuhi keinginan selera konsumen. dengan adanya produk yang sejenis maka konsumen mempunyai berbagai alternatif terhadap produk yang ditawarkan.

Peneliti berpendapat bahwa Mentari merupakan provider yang banyak diminati konsumen di Surabaya. Konsumen cenderung memilih ponsel merek Kartu Mentari di salah satunya dikarenakan kegunaan produk Kartu Mentari, atribut produk Kartu Mentari yang bagus dan kemudahan operasional sistemnya, meskipun harganya lebih mahal dibandingkan ponsel merek lain. ini berarti ponsel merek Kartu Mentari mempunyai image yang baik di masyarakat.

Salah satunya diduga disebabkan oleh kualitas produk Kartu Mentari yang semakin turun sehingga akan mempengaruhi kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari penurunan pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Grafik 1.1. Pelanggan SIM CARD di Indonesia



Berdasarkan grafik diatas terlihat jelas bahwa SIM CARD Indosat mengalami penurunan yang signifikan dari tahun 2007 sampai tahun 2010. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya komplain pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.2. Data Keluhan Pelanggan Kartu Mentari

| Jenis Komplain | Tahun | | |
|---------------------------------|-------|------|------|
| | 2009 | 2010 | 2011 |
| Biaya telpon dan SMS | 9 | 11 | 18 |
| Jebakan promo gratis nelson | 3 | 3 | 5 |
| Sering terjadi pemotongan pulsa | 3 | 5 | 7 |
| Sinyal yang sering lemah | 2 | 8 | 4 |
| Jumlah | 17 | 27 | 34 |

Sumber : www.suarapembaca.com

Berdasarkan data komplain diatas menunjukkan bahwa banyaknya komplain diatas menunjukkan bahwa kualitas produk Kartu Mentari mengalami

penurunan yang juga berakibat pada minat beli. Menurunnya pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan juga menurun yang diindikasikan karena banyaknya komplain mengenai kualitas sinyal gprs mentari yang buruk (www.kaskus.com). Padahal awalnya kualitas sinyal gprs/3g indosat-mentari bagus, dan hal ini menandakan kualitas produk mentari yang semakin menurun.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang memiliki nilai di pasar sasaran dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus-menerus. Hanya ada dua pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing dipasar (Cooper dan Kleinschmidt, 2007).

Suatu produk dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya (Spreng et. Al. 2006). Kualitas juga merupakan hal yang paling mendasar dari kepuasan konsumen dan kesuksesan dalam bersaing. Kenyataannya kualitas merupakan hal yang seharusnya untuk semua ukuran perusahaan dan untuk tujuan mengembangkan praktek kualitas serta

menunjukkan ke konsumen bahwa mereka mampu menemukan harapan akan kualitas yang semakin tinggi (Tata et. al, 2000).

Konsep produk ini lebih cenderung mengacu pada kualitas produk dan merk. Selnes (1993) mendefinisikan konsep produk yang berkaitan dengan reputasi produk sebagai persepsi dari kualitas barang/jasa yang berhubungan dengan nama produknya. Kualitas produk adalah segala sesuatu yang memiliki nilai di pasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan produk yang unggul dan terus menyempurnakan. Produk yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas produk ataupun jasa merupakan tantangan yang penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas produk akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas produk yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang bertahan lama. Oleh karena itu kualitas digambarkan oleh Feigenbaum (dalam Reeves dan Bednar, 1994) sebagai faktor penting yang mendorong pertumbuhan ekonomis perusahaan-perusahaan di manapun di dunia ini dalam konteks pasar global.

Naser et al (1999) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan, namun sayangnya Naser et al (1999) mencatat kurangnya perhatian pada hubungan

antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan jasa. Penelitian Naser (1999) menunjukkan bahwa atribut-atribut produk mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Selnes (1993) menunjukkan bahwa kinerja produk sebagaimana dipersepsikan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara hasil penelitian Andreassen dan Lindestad (1998) membuktikan bahwa kualitas produk diukur dari persepsi pelanggan atas tingkat kerusakan suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan.

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kartu Mentari".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan yang diambil adalah :

Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kartu Mentari ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kartu Mentari.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen

Memberikan masukan dan wawasan baru serta referensi pada manajemen serta pelaku bisnis tentang konsep meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan peningkatan keuntungan perusahaan secara berlanjut (continue).

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian penelitian ini lebih lanjut.